

# Pacchetto ISO 9000 di introduzione e supporto: Guida sui “processi esternalizzati” (outsourcing)

## 1 - Introduzione

Lo scopo di questo documento è quello di fornire una guida sull'intento del punto 4.1 della ISO 9001:2000, relativo al controllo dei processi esternalizzati (outsourcing).

Il punto 4.1 delle ISO 9001:2000 precisa:

*“Qualora l'organizzazione scelga di affidare all'esterno **processi che abbiano effetti sulla conformità del prodotto ai requisiti**, essa deve assicurare il controllo di tali processi. Nell'ambito del sistema di gestione per la qualità devono essere definite le modalità per tenere sotto controllo tali processi affidati all'esterno.”*

## 2 - Guida

### 2.1 - Cos'è un “processo esternalizzato”?

Il dizionario Oxford English Dictionary definisce il verbo “outsource” come *“ottenere ...per contratto da una fonte esterna all'organizzazione o all'area; appaltare (un lavoro) all'esterno”*.

Nell'ambito della ISO 9001:2000 un “processo esternalizzato” è un processo che l'organizzazione ha individuato come necessario per il proprio SGQ ma che ha scelto di far eseguire da una parte esterna.

Nota: il punto 3.4.1 della ISO 9000:2000 definisce un processo come *“insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita”*.

Un processo esternalizzato può essere eseguito da un fornitore che è del tutto indipendente dall'organizzazione, o che fa parte della stessa organizzazione madre (ad esempio: una divisione o un dipartimento separato, non soggetto allo stesso SGQ). Il processo può essere eseguito negli stabilimenti o ambiente di lavoro dell'organizzazione, in un sito indipendente, o in qualche altra maniera.

### 2.2 - Scopo del punto 4.1

Lo scopo del punto 4.1 della ISO 9001:2000 è quello di enfatizzare che quando un'organizzazione sceglie di esternalizzare (in forma permanente o temporanea) un processo che abbia effetti sulla conformità del prodotto ai requisiti (vedere il punto 7.2.1 della ISO 9001:2000), essa non può semplicemente ignorare questo processo né escluderlo dal proprio SGQ.

L'organizzazione è tenuta a dimostrare di esercitare un controllo adeguato per assicurarsi che questo **processo** è eseguito in accordo con gli attinenti requisiti della ISO 9001:2000 e con ogni altro requisito del SGQ dell'organizzazione. La natura di questo controllo dipenderà, tra le altre cose, dall'importanza del processo esternalizzato, dai rischi coinvolti e dalla competenza del fornitore nel rispettare i requisiti applicabili al processo.

I processi esternalizzati interagiranno con altri processi del SGQ dell'organizzazione, processi questi che possono essere eseguiti dall'organizzazione stessa o essere, a loro volta, esternalizzati. Anche queste interazioni occorre che siano gestite (vedere i punti 4.1.a) e b) della ISO 9001:2000).

### 2.3 - Controllo dei processi esternalizzati

**2.3.1** - L'acquisizione dei processi esternalizzati è normalmente soggetta ai requisiti di entrambi i punti 7.4 (Approvvigionamento) e 4.1 (Requisiti generali) della ISO 9001:2000.

Nota: in alcune situazioni l'organizzazione può non “approvvigionare” i processi esternalizzati nel senso tradizionale del termine. Come riportato in 2.1 essa può, ad esempio, ricevere un servizio dagli uffici centrali dell'organizzazione madre o da un'altra divisione del gruppo di appartenenza, anche in assenza di corrispondenti transazioni monetarie. In questi casi, comunque, i punti 7.4 e 4.1 sono egualmente applicabili.

## **Pacchetto ISO 9000 di introduzione e supporto: Guida sui “processi esternalizzati” (outsourcing)**

**2.3.2** - Vi sono due situazioni che spesso richiedono di essere prese in esame nello stabilire l'appropriato livello di controllo su un processo esternalizzato:

a) L'organizzazione ha la competenza e l'abilità di eseguire il processo, ma sceglie di esternalizzarlo (per motivi commerciali o altro).

In questa situazione i criteri di controllo del processo dovrebbero essere già stati definiti e possono essere tradotti in prescrizioni per il fornitore del processo esternalizzato, se necessario.

b) L'organizzazione non ha la competenza per eseguire essa stessa il processo e sceglie di esternalizzarlo.

In questa situazione l'organizzazione è tenuta ad assicurarsi che i controlli proposti dal fornitore del processo esternalizzato siano adeguati. In alcuni casi può risultare necessario, in questa valutazione, coinvolgere esperti esterni.

**2.3.3** - Può risultare conveniente, o anche necessario, definire, nel contratto tra l'organizzazione ed il fornitore, alcuni o tutti i metodi da utilizzare per il controllo dei processi esternalizzati. Occorre prestare attenzione, comunque, a non togliere la possibilità al fornitore di proporre innovazioni nel processo esternalizzato.

**2.3.4** - In alcune situazioni potrebbe non essere possibile verificare i risultati del processo esternalizzato attraverso successivo monitoraggio o misurazione. In questi casi l'organizzazione è tenuta ad assicurarsi che il processo esternalizzato preveda anche la sua validazione in accordo con il punto 7.5.2 della ISO 9001:2000.